

Eliza Tarary

Instytut Filologii Polskiej i Kulturoznawstwa
Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy

DOI: 10.14746/psj.2014.28.12

Realizacja wzorca listu elektronicznego na przykładzie relacji student — uczelnia

Od kilku dekad nietrudno dostrzec, że „rozwój mediów i nowe sfery komunikowania się za pomocą różnych środków przekazu spowodowały, że jesteśmy świadkami powstawania nowego języka w mediach. Szczególna jego postać to język w Internecie. [...] Wytwarza się bowiem swoisty wzorzec komunikowania, pełen potoczności, emocjonalności, fatyczności i ludyczności”¹. Podstawową formą komunikacji w tym medium jest dyskurs internetowy. Natomiast za jeden z głównych typów komunikowania uznaje się (obok konwersacyjnego i hipertekstowego) typ korespondencyjny, związany zwłaszcza z pocztą elektroniczną².

Chociaż list elektroniczny (e-mail) jest rozpowszechnionym sposobem porozumiewania się, w polszczyźnie nie wykształciły się dostatecznie jego cechy gatunkowe³. Małgorzata Marcjanik przyjmuje, że ten typ korespondencji cechuje się rozchwianiem wzorca z powodu niedostatecznego jeszcze ugruntowania się w języku. Jednak, zdaniem Marii Wojtak, dopiero kształtowanie się wzorca w praktyce komunikacyjnej pozwoli regułom decydującym o kształcie aspektów wzorca gatunkowego tekstów użytkowych (strukturalnego, pragmatycznego, poznawczego i stylistycznego) uzyskać status normatywny⁴.

¹ U. Żydek-Bednarczuk, *Spółczesność informacyjna a problemy normy językowej*, „Poradnik Językowy” 2007, z. 10, s. 25–26.

² Więcej na temat charakterystyki dyskursu internetowego/elektronicznego zob. U. Żydek-Bednarczuk, *Dyskurs internetowy*, w: *Styl współczesnej polszczyzny. Przewodnik po stylistyce polskiej*, red. E. Malinowska, J. Nocoń, U. Żydek-Bednarczuk, Kraków 2013, s. 347–379.

³ M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007, s. 70.

⁴ M. Wojtak, *W kręgu stylistycznych paradoksów – uwagi o stylu tekstów użytkowych*, „Stile”, t. 3, Belgrad 2004, s. 86.

Nadto poprzez nawiązywanie swoim charakterem zarówno do wzorca listu tradycyjnego, jak i bezpośredniej rozmowy e-mail nazywany jest „hybrydą mowy i pisma”⁵ lub nawet sytuowany pomiędzy tymi wzorcami⁶. Stąd też Jan Grzenia zauważa, że „przewartościowaniu ulega np. bardzo istotna dla języka opozycja między jego odmianą pisaną (staranną i intelektualną) a mówioną (mniej staranną i spontaniczną)”⁷, uznając list elektroniczny za „najbardziej interesującą formę elektroniczną” i jednocześnie podstawowy gatunek sieciowy. Jednak, jak podkreśla Urszula Żydek-Bednarczuk, użytkownicy mediów elektronicznych akceptują konwencje obu dyskursów — oralnego i pisanego — dla własnych potrzeb komunikacyjnych⁸.

Dyskurs internetowy występujący m.in. w korespondencji elektronicznej nieustannie przyczynia się do zmian w zakresie form gatunkowych, co z kolei powoduje trudności w ustaleniu wyznaczników⁹ powstających gatunków sieciowych¹⁰. Za gatunek sieciowy czy też internetowy¹¹ J. Grzenia uważa gatunki tekstu funkcjonujące niemal tylko w Internecie. Termin gatunek zaś pojmują za Stanisławem Gajdą jako „kulturowo i historycznie ukształtowany oraz ujęty w społeczne konwencje sposób językowego komunikowania się; wzorzec organizacji tekstu. [...] Wzorzec ten zawiera nie tylko kategorie formalnojęzykowe, ale także dotyczące poznania (kognitywne) — mniej lub bardziej uporządkowany obraz świata i pewną hierarchię wartości, jak również pragmatyczne — pewne charakterystyki użytkowników wraz z zamiarami ich działań”¹². Ponadto to właśnie użytkownicy języka są twórcami wzorców wypowiedzi, które następnie opanowują i posługują się nimi w różny sposób, nierzadko bezrefleksyjnie¹³.

⁵ Takiego określenia użyła Marta Dąbrowska, zob. M. Dąbrowska, *Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, w: *Język trzeciego tysiąclecia. Język a komunikacja 1*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 95–111; także M. Rzeszutko, *Nowe środki komunikowania się w sytuacji instytucjonalnej*, w: *Współczesne odmiany języka narodowego*, red. K. Michalewski, Łódź 2004, s. 151–160.

⁶ A. Sikora, *E-mail — między listem a rozmową*, w: *Tekst (w) sieci 1. Tekst, język, gatunki*, red. nauk. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 245–252.

⁷ J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2006, s. 25.

⁸ U. Żydek-Bednarczuk, *Dyskurs internetowy...*, s. 352.

⁹ Maria Wojtak do cech o statusie wyróżników form gatunkowych zalicza cechy strukturalne, pragmatyczne oraz stylistyczne (zob. M. Wojtak, *W kręgu stylistycznych...*, s. 85). Niniejsze rozważania będą próbą uwzględnienia, w różnym stopniu, tychże wyznaczników.

¹⁰ U. Żydek-Bednarczuk, *Dyskurs internetowy...*, s. 361.

¹¹ Na podstawie analizy tekstów funkcjonujących w Internecie Jan Grzenia wskazał następujące gatunki internetowe: biuletyn elektroniczny, blog, FAQ, formularz elektroniczny, gry tekstowe, katalog stron, komentarz, księgę gości, list elektroniczny (e-mail), pogawędkę (chat, czat), stopkę redakcyjną, sygnaturę (wizytówkę elektroniczną), wątek. Więcej na temat poszczególnych gatunków zob. J. Grzenia, op. cit., s. 152–173.

¹² S. Gajda, *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2012, s. 255–256.

¹³ Ibidem, s. 256.

List, jako wyraz aktu twórczego, uznany został przez Stefanię Skwarczyńską za „zjawisko niepowtarzalne na przestrzeni sztuki”, o jednoczesnym efemerycznym charakterze¹⁴. Autor listu posługuje się bowiem tworzywem sztuki niczym artysta. Jednak badaczka podkreśla przede wszystkim cel praktyczny listu¹⁵, traktując tym samym list jako gatunek literacki literatury stosowanej. Ponadto S. Skwarczyńska zaznacza, że nie sposób nie liczyć się z przyjętą zwyczajowo kompozycją listu. Prawdziwy artysta bowiem „będzie się starał [...], by żadna cząstka kompozycyjna nie stała się martwym polem pustego zwyczaju”¹⁶. Dlatego też, traktując tekst listowy jako odrębny akt mowy zaliczany do gatunków tekstów użytkowych, Krystyna Data zaproponowała schemat kompozycyjny listu składający się z następujących elementów: I. data; II. zwrot grzecznościowy rozpoczynający list; III. treść listu: 1. wstęp: a. podziękowanie, b. przeproszenie, c. powód pisania; 2. treść właściwa; 3. zakończenie: a. prośba o odpowiedź, b. ponowne podziękowania, c. ponowne przeproszenia, d. informacja o zakończeniu pisania; IV. zwrot grzecznościowy pożegnalny kończący list; V. podpis piszącego; VI. ewentualnie post scriptum¹⁷. W związku z tym list stanowi zamkniętą i skonwencjonalizowaną całość.

Jak już powiedziano, pod względem formalnym e-mail nawiązuje zarówno do wzorca listu tradycyjnego, jak i do wzorca rozmowy (bezpośredniej lub telefonicznej)¹⁸. Tym samym znajdują tu wyraz wcześniejsze ustalenia dotyczące listu, np. Stanisława Urbańczyka uważającego, że list jest „wtórnie mówiony” w odniesieniu do rozmowy¹⁹, lub K. Daty, że list stanowi formę pośrednią pomiędzy komunikowaniem się ustnym a pisemnym²⁰. Z kolei traktowanie listu jako rozmowy pozwala wskazać, że jedną z cech listu jest dialogowość, która najpełniej przejawia się w systematycznie prowadzonej korespondencji²¹.

Chociaż, jak już wspomniano, nie funkcjonuje w pełni ustabilizowany wzorzec gatunku listu elektronicznego, można dokonać próby ustalenia jego schematu, czy też wyodrębnienia elementów składowych. W literaturze przedmiotu badacze korespondencji elektronicznej przywołują różne, jednak zbliżone

¹⁴ S. Skwarczyńska, *Teoria listu*, Lwów 1937, s. 2.

¹⁵ Praktyczność listu według Skwarczyńskiej ma się przejawiać w jasno i zdecydowanie zarysowanej celowości w liście, prostej i jasnej organizacji treści oraz w stopniu artystycznego wyeksplorowania materiału (język, styl i kompozycja). Więcej zob. ibidem, s. 18.

¹⁶ Ibidem, s. 240.

¹⁷ Więcej na temat poszczególnych elementów kompozycji listu zob. K. Data, *Struktura tekstu listowego*, „Język Polski” 1989, z. 3–5, s. 142–152.

¹⁸ M. Marcjanik, op. cit., s. 70.

¹⁹ S. Urbańczyk, *Rozwój języka narodowego. Pojęcia i terminologia*, w: idem, *Prace z dziejów języka*, Wrocław 1979, s. 13.

²⁰ K. Data, *Struktura tekstu...*, s. 142.

²¹ Por. M. Karwatowska, P. Nowak, *List jako zaproszenie do dialogu*, w: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*, red. nauk. M. Kita, współred. nauk. J. Grzenia, Katowice 2003, s. 60.

w pewnym stopniu do siebie, schematy²². Uwzględniając je, można w dość dużym uproszczeniu tekst e-maila ująć w następującą strukturę:

nagłówek (formuła powitalna);

rozwińnięcie (określenie problemu);

zakończenie (formuła pożegnalna).

Podsumowaniem podstawowych ustaleń dotyczących wybranych cech charakterystycznych listu i rozmowy w zestawieniu z listem elektronicznym jest następująca tabela:

Tabela. Podobieństwa i różnice listu (tradycyjnego i elektronicznego) oraz rozmowy

Cecha	List tradycyjny	List elektroniczny	Rozmowa
Nagłówek/ początek	zwrot grzecznościowy, np. <i>Szanowny Panie, Kochana Mamo!, Mili Państwo</i>	forma powitalna, np. <i>Cześć, Dzień dobry, Witam</i>	
Zakończenie	formuła końcowa, np. <i>Pozdrawiam, Serdecznie pozdrawiam, Z wyrazami szacunku, Z poważaniem</i>		forma pożegnalna, np. <i>Do widzenia, Dobranoc, Cześć</i>
Nadawca/ mówiący	indywidualny lub zbiorowy	indywidualny	indywidualny lub zbiorowy
Odbiorca/ adresat	indywidualny lub zbiorowy		
Kontakt	pośredni (porozumiewanie się na odległość)		bezpośredni (porozumiewanie <i>face to face</i>)
Kanał	pisany		mówiony
Kod	werbalny	werbalny, załączniki tekstowe i audiowizualne	werbalny i niewerbalny

²² Dla przykładu trzy różne schematy kompozycyjne listu elektronicznego:

– według Mirosława Bańki: I. **parametry komunikacyjne** (m.in. adresy pocztowe nadawcy i odbiorcy, temat listu elektronicznego); II. **nagłówek** (formuła powitalna); III. **określenie problemu**; IV. **formuła zamykająca list**; V. **podpis**; VI. **sygnatura** (wizytówka elektroniczna). Zob. *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 316–318 i 672–675.

– według Marty Dąbrowskiej: I. **data i miejsce powstania**; II. **zwrot adresatywny**; III. **wstęp**: 1. powitanie; 2. podziękowanie; 3. przeprosiny; IV. **rozwińnięcie**; V. **zakończenie**: 1. pozdrowienia; 2. zwrot pożegnalny; 3. podpis. Zob. M. Dąbrowska, *Język e-maila...*, s. 97.

– według Małgorzaty Marcjanik: I. **nagłówek** (w tym zakotwiczenie informacji); II. **przedstawienie celu/problemu**; III. **zakończenie**. Zob. M. Marcjanik, op. cit., s. 70–76.

Forma	wzorzec	formowanie się wzorca	wzorzec (modyfikowany pod wpływem chwili)
Zasady	etykieta społeczno-językowa	etykieta społeczno-językowa/netykieta	etykieta społeczno-językowa

Przedmiotem niniejszych rozważań uczyniono listy elektroniczne skierowane przez studentów do jednej z bydgoskich szkół wyższych. Przeanalizowano 421 e-maili, nadesłanych pomiędzy kwietniem 2012 r. a majem 2013 r. do jednostek organizacyjnych uczelni odpowiedzialnych za obsługę studentów w trakcie cyklu ich studiów. Przytaczane przykłady zawierają oryginalną pisownię i interpunkcję.

W tym miejscu należy podkreślić, że korespondencja elektroniczna studentów z uczelnią (zarówno z pracownikami administracyjnymi, jak i z nauczycielami akademickimi) staje się coraz bardziej powszechnym sposobem interakcji. W stopniu, w jakim jest możliwe, nie tylko zastępuje kontakt osobisty, ale i wypiera kontakt telefoniczny. Tradycyjna korespondencja listowa należy już coraz częściej do rzadkości.

Wcześniejsze badania nad listami elektronicznymi podjęli cytowani już badacze, tj. Małgorzata Marcjanik i Jan Grzenia, a ponadto m.in. Marta Dąbrowska²³ oraz Grzegorz Kowalski²⁴ (przede wszystkim korespondencja elektroniczna między studentami a nauczycielami akademickimi), Małgorzata Kuruc²⁵ (e-maile o charakterze prywatnym i oficjalnym), Małgorzata Rzeszutko²⁶ (listy elektroniczne pomiędzy pracownikami urzędu).

Analiza zebranego materiału pozwala stwierdzić, że kształtujący się wzorzec listu elektronicznego realizowany jest przez studentów w następującym schemacie kompozycyjnym, który jednocześnie wyznacza porządek części wywodu niniejszego tekstu:

²³ M. Dąbrowska, *Język e-maila...*; zob. także: M. Dąbrowska, *(Nie)grzeczność w mediach elektronicznych*, „Biuletyn de la Société Polonaise de Linguistique” 2006, fasc. 62, s. 117–127; eadem, *Wpływ języka angielskiego na język polskiego listu elektronicznego i krótkiej wiadomości tekstowej (SMS-a)*, w: *Korpusy w angielsko-polskim językoznawstwie kontrastywnym. Teoria i praktyka*, red. A. Duszak, E. Gajek, U. Okulska, Kraków 2006, s. 262–286.

²⁴ G. Kowalski, *Globalna „konwersacyjnalizacja” dyskursów a zmiany w stylu komunikacji akademickiej na przykładzie korespondencji e-mailowej między studentami i nauczycielami*, w: *Korpusy w angielsko-polskim...*, s. 287–307; idem, *Negocjacja hierarchii ról społecznych w korespondencji elektronicznej studentów z nauczycielami akademickimi*, w: *Tekst (w) sieci 1. Tekst, język, gatunki*, red. nauk. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 253–263.

²⁵ M. Kuruc, *Wybrane cechy językowe i graficzne listów e-mail*, „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis. Studia Linguistica III” 2008, Folia 51, s. 189–197; eadem, *Język młodych tarnowian w świetle korespondencji elektronicznej*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia Linguistica V” 2010, folia 80, s. 154–163.

²⁶ M. Rzeszutko, op. cit.

1. nagłówek:

- a) formuła powitalna,
- b) kotwice informacyjne:
 - akt przedstawienia się nadawcy,
 - określenie celu korespondencji,
 - powołanie się na wcześniejszy kontakt;

2. rozwinięcie:

- a) określenie problemu,
- b) podziękowania i prośby;

3. zakończenie:

- a) formuła pożegnalna,
- b) podpis.

Ad 1. a. **Nagłówek**, czyli grzecznościowe nawiązanie kontaktu, to podstawowy element rozpoczynający e-mail. Jeśli chodzi o część nagłówkową listu elektronicznego, kierowanego przez studentów do uczelni, to można powiedzieć o zdecydowanym zbliżeniu się korespondencji pisanej do rozmowy. Świadczy o tym przede wszystkim przewaga form powitalnych charakterystycznych dla języka mówionego. Blisko połowa (46,6%) przebadanych e-maili rozpoczynała się od *Witam*, kolejne zaś 24,7% powitaniem *Dzień dobry*. Forma *witam* uważana jest przede wszystkim za przejaw zachowania neutralności. W tego rodzaju powitaniach można ponadto upatrywać dążenia do zmniejszenia dystansu²⁷. Wszak w komunikacji petenta z urzędem barierą jest obligatoryjna oficjalność. Na dość wysoką frekwencję wymienionych powitań, a tym samym rozpowszechnianie się zwyczaju ich stosowania w e-mailach, wskazują także G. Kowalski i M. Marcjanik²⁸.

Inne sposoby inicjowania kontaktu, odnotowane w zebranych materiale, które użyte zostały przez zaledwie kilka procent studentów, to *Witam serdecznie* — 4,98% i *Szanowni Państwo* — 3,3%. Pozostałe nagłówki to jedynie jednostkowe sposoby rozpoczęcia korespondencji. Dla przykładu można wymienić następujące: *Witam ponownie*, *Dobry wieczór*, *Drogie Panie*, *Szanowna Pani*, *Witamy*. Pozostałe listy (18,3%) nie zawierały żadnego nagłówka. Forma bez niego ma bowiem nie tylko usprawnić komunikację, ale także pozwolić na uniknięcie problemu związanego z wyborem nagłówka odpowiedniego do rodzaju kontaktu. Ponadto wydaje się, że nagłówek powinien być pomijany także w przypadku, gdy następuje wymiana korespondencji w dość krótkim czasie. W przebadanych listach studentów zaledwie w kilku przypadkach to właśnie

²⁷ Uwagę na tendencję do zmniejszania dystansu w niektórych obszarach komunikacji urzędowej i w związku z tym nadawania interakcjom charakteru kontaktów osobowych [choćby poprzez zwracanie się pracowników urzędów do petentów po imieniu — przyp. E. T.] zwróciła również Maria Wojtak. Zob. M. Wojtak, *Styl urzędowy*, w: *Współczesny język...*, s. 161.

²⁸ Por. G. Kowalski, *Negocjacja hierarchii...*, s. 260; M. Marcjanik, op. cit., s. 73.

odpowieź na wcześniejszy list nie zawierała nagłówka. Większość listów bez nagłówków była listami dopiero inicjującymi korespondencję²⁹.

Ad 1. b. Jak już wcześniej wskazano, **zakotwiczenie informacji** (zwane także informacyjnym nawiązaniem kontaktu z odbiorcą) jest częścią nagłówka. Ten element listu elektronicznego wyszczególniony przez M. Marcjanik wydaje się ważnym składnikiem e-maili poddanych analizie. Można tym samym wyróżnić w nich trzy podstawowe formy „kotwic informacyjnych”:

— **akt przedstawienia się nadawcy** — studenci dla usprawnienia toku ich sprawy lub rozwiązania problemu przedstawiają się w sposób opisowy. Najczęściej czynią to, podając swoje imię i nazwisko, a także informacje dotyczące kierunku i/lub specjalności studiów, numeru albumu oraz roku studiów, numeru telefonu, funkcji lub statusu (np. starosta, student, absolwent). Ten sposób nawiązania korespondencji można ująć w kilka najczęściej powtarzających się schematów:

Jestem studentem (»NAZWA UCZELNI«, »SKRÓT NAZWY UCZELNI«) »NUMER ALBUMU«³⁰;

Jestem studentem »ROK-KIERUNEK-SPECJALNOŚĆ STUDIÓW« [»NUMER ALBUMU«];

Jestem absolwentem »KIERUNEK-SPECJALNOŚĆ STUDIÓW«;

(*Moje nazwisko, nazywam się*) (»NAZWISKO + IMIĘ«, »IMIĘ + NAZWISKO«), *jestem studentem* »ROK-KIERUNEK-SPECJALNOŚĆ STUDIÓW« [»NUMER ALBUMU«];

(*Moje nazwisko, nazywam się*) (»NAZWISKO + IMIĘ«, »IMIĘ + NAZWISKO«) [»NUMER ALBUMU«];

Z tej strony (»NAZWISKO + IMIĘ«, »IMIĘ + NAZWISKO«) »NUMER ALBUMU«.

Po tych schematach, wypełnionych oczywiście danymi studentów, następują: opis sytuacji danej osoby, cel, w jakim się zwraca, prośba, pytanie, informacja lub zgłoszenie.

— **określenie celu korespondencji** — rozwój komunikacji elektronicznej ogromnie ułatwił w ostatnich latach kontakt i tym samym wymianę korespondencji, załatwianie spraw czy rozwiązywanie problemów w różnych instytucjach, w tym także w szkołach wyższych. Studenci w korespondencji elektronicznej dość często określają cel swojego kontaktu z uczelnią. W analizowanych listach elektronicznych najczęściej pojawiły się takie konstrukcje, jak np.:

²⁹ Por. ibidem, s. 262.

³⁰ Dla przejrzystości prezentowanych schematów i cytowanych struktur wprowadzono następujące oznaczenia: » « – składnik każdorazowo wypełniany przez piszącego, () – człon wariantywny, [] – element fakultatywny.

Piszę do (Pani, Państwa) w sprawie [...];

Piszę do Państwa w związku z tym, iż [...];

Piszę w związku ze złożonym przeze mnie wnioskiem o [...].

— **powołanie się na wcześniejszy kontakt** (zazwyczaj telefoniczny lub też e-mailowy, jedynie jednostkowo osobisty) — nierzadko list elektroniczny jest częścią (czy też może kontynuacją) nawiązanego już wcześniej kontaktu studenta z uczelnią, bądź też reakcją na kontakt uczelni ze studentem, wtedy często następuje podanie imienia i nazwiska osoby kontaktującej się, np.:

zgodnie z rozmową telefoniczną proszę o [...];

Nawiązując do dzisiejszej rozmowy telefonicznej. Proszę o przedłużenie urlopu dziekańskiego [...];

w nawiązaniu do dzisiejszej rozmowy telefonicznej informuję [...];

Zgodnie z dzisiejszą rozmową telefoniczną podaję adres e-mailowy [...];

zgodnie z naszą dzisiejszą rozmową telefoniczną z Panią »IMIE + NAZWISKO« [...];

W odpowiedzi na naszą rozmowę przesyłam wniosek o [...];

W poprzednim emailu pisałam z P. »IMIE + NAZWISKO« [...];

W związku z uzgodnieniem z dnia 09.02.2013 przesyłam maila do Pani dr »NAZWISKO« odnośnie [...].

Ad 2. Po nagłówku, który rozpoczyna list elektroniczny kierowany przez studentów do uczelni, następuje rozwinięcie składające się przede wszystkim z określenia problemu, a więc głównej części omawianej formy komunikacji, oraz charakterystycznych podziękowań i prośb.

Ad 2. a. Ekonomia werbalna charakterystyczna jest dla niemal wszystkich gatunków sieciowych. Stąd też zasadnicza część e-maila nie przekracza kilku czy kilkunastu zdań. W poddanych analizie listach elektronicznych studenci zazwyczaj: zadają pytania (nierazko ograniczając się tylko do nich), proszą, informują. Spraw, z którymi student zwraca się do jednostek organizacyjnych uczelni obsługujących tok studiów, jest dużo. Jednak można zebrać je w kilka kręgów tematycznych takich, jak: oceny z zaliczeń i egzaminów, dyżury wykładowców, kon-

takt do wykładowców (zazwyczaj prośba o adres e-mailowy, czasem także numer telefonu), wystawienie zaświadczenia lub przygotowanie innych dokumentów, odebranie dyplomu, terminy zaliczeń i egzaminów (w tym egzaminów dyplomowych) itp.

W przypadku pytań występujących w zasadniczej części listu należy wskazać, że dominują te będące prośbą o odpowiedź lub informację. W tego typu strukturach pytanie o informację zawarte jest w wypowiedzeniu podrzędnym, natomiast wykładniki grzeczności w wypowiedzeniu głównym. Ponadto obecne są takie konstrukcje, w których sam mówiący wypowiadany przez siebie akt mowy nazywa pytaniem. Dla przykładu kilka najczęściej występujących struktur pytań:

Chciałabym (się dowiedzieć, dowiedzieć się), (czy, gdzie, kiedy, w jakich godzinach)
»PYTANIE«;

Chciałabym się (zapytać, zorientować), (czy, jak) »PYTANIE«;

(Chciałbym, pragnę) zapytać, czy »PYTANIE«;

Chciałem się spytać, co »PYTANIE«;

Mam [takie] pytanie. »PYTANIE«;

Mam (pytanie, pytanko), (czy, gdzie) »PYTANIE«;

Mam pytanie (odnośnie, dotyczące) »PRZEDMIOT SPRAWY«. »PYTANIE«;

Mam zapytanie odnośnie »PRZEDMIOT SPRAWY«, *czy* »PYTANIE«;

Moje pytanie dotyczy tego, czy »PYTANIE«;

Zwracam się z (pytaniem, zapytaniem), czy »PYTANIE«.

Jeśli chodzi o prośby, to przybierają one różną formę, zarówno jedno-, jak i kilkudzaniową. Zawarcie prośby w liście elektronicznym kierowanym do uczelni upodabnia go do jednego z podstawowych gatunków w stylu urzędowym — podania. Co więcej, niektóre e-maile nie tylko przez formę językową, ale i kształt graficzny przybierają postać klasycznego podania. Prośby kierowane za pośrednictwem listu elektronicznego wyrażane są najczęściej konstrukcjami zawierającymi czasownik performatywny *prosić* (zarówno w trybie przypuszczającym, jak i czasie teraźniejszym) wraz z osłabiającym kategorię charakteru prośby przysłówkiem *bardzo*. Występują także akty prośby w formie pytania grzecznościowego, zwłaszcza ze wskazującym na rodzaj aktu mowy rzeczownikiem *prośba*

(dodatkowo określonym przymiotnikami *gorący* i *uprzejmy*). Za przykłady niech posłużą następujące struktury:

[Bardzo] proszę o [...];

Prosiłbym o [...];

Mam [gorącą] prośbę, (czy, o) [...];

Zwracam się z [uprzejmą] prośbą (o, do) [...];

Czy (mogłabym, mogę) prosić o [...];

Czy mogę otrzymać [...].

Dość często treść listu zamyka się w jednym zdaniu pytającym, które w jednostkowych przypadkach jest jedynym komunikatem zawartym w e-mailu, np.:

Czy wysłali już Państwo moje papiery w sprawie [...];

Kiedy można odebrać dyplom?

Czy mógłbym prosić o maila do pani dr »IMIE + NAZWISKO«?

Czy dr »NAZWISKO« będzie dostępna w tym tygodniu?

Czy już coś wiadomo w sprawie terminu obrony u prof. »NAZWISKO«?

Zdarza się, że prośby kierowane przez studentów mają charakter rozkazu czy roszczenia. Należy podkreślić, że nierzadko to petent narzuca, co i jak ma wykonać instytucja. Wynika to zapewne z przemian społeczno-kulturowych i gospodarczych, przez co w branży edukacyjnej student jest klientem, któremu uczelnia świadczy usługi (przede wszystkim edukacyjne, ale też administracyjne).

Ad 2. b. Na pograniczu rozwinięcia i zakończenia listu elektronicznego kierowanego do instytucji można wyróżnić **prośby** (inne od tych zawierających konkretne żądanie od adresata) **oraz podziękowania**. Kierując do instytucji list za pośrednictwem poczty elektronicznej, nadawca oczekuje odpowiedzi, zazwyczaj szybkiej czy wręcz pilnej. Zatem prośby dotyczą właśnie uzyskania odpowiedzi, pomocy, udzielenia informacji lub, mówiąc najogólniej, załatwienia sprawy.

Prośby odnotowane w analizowanych e-mailach wyrażone są przede wszystkim czasownikiem performatywnym *prosić*, zaś kategorię wypowiedzi łągodzą przysłówki *bardzo* i *serdecznie*. Jako przykłady konstrukcji pełniących funkcję komunikacyjną prośby można wskazać konstrukcje:

Proszę o [pilną, szybką] odpowiedź.

Bardzo proszę o (informację, odpowiedź).

Serdecznie proszę i z góry dziękuję za odpowiedź.

Proszę o pomoc.

Proszę o [pozytywne] rozpatrzenie (mojego maila, mojej prośby).

Czekam na (odpowiedź, odp.).

W jednostkowych przypadkach prośba obudowana jest aktem podziękowania, przeprosin lub nawet wyjaśnieniem ponaglenia o odpowiedź, np.:

Bardzo dziękuję i proszę o odpowiedź.

Bardzo prosiłbym o pozytywne rozpatrzenie i z góry bardzo dziękuję.

Proszę o pilną odpowiedź. Z góry dziękuję.

Proszę o szybką odpowiedź i przepraszam za kłopot.

Nie ukrywam, że zależy mi na czasie, dlatego proszę o szybką odpowiedź.

Niestety czas mnie ponagla, więc bardzo mi zależy, aby uzyskać od Państwa odpowiedź.

Z góry dziękuję i proszę o możliwie szybką odpowiedź.

Z góry dziękuję i przepraszam za dość męczące pytania.

Przepraszam, że tak zawile i z góry dziękuję za odpowiedź.

Z kolei podziękowania, które należą do najliczniejszych aktów grzecznościowych we współczesnej polszczyźnie mówionej, występują w badanych listach elektronicznych nierzadko w trzech funkcjach, tj. podziękowania *sensu stricto*,

grzecznego zakończenia kontaktu oraz jako akty używane mechanicznie (co jest typowe właśnie dla relacji petent — urzędnik). Chociaż funkcje te czasem trudno rozgraniczyć, należy podkreślić, iż akty podziękowań kierowane do adresata występują jedynie w e-mailach będących częścią dłuższego ciągu korespondencji. W pozostałych przypadkach akt mowy wyrażony czasownikiem performatywnym *dziękować* (z określeniami wartościującymi w postaci przysłówków *bardzo* i *serdecznie*) pełni funkcję podziękowania jedynie formalnie, podobnie jak zwrot *z góry dziękuję*. Ilustracją odnotowanych aktów podziękowań niech będą zatem następujące struktury:

Bardzo dziękuję [za (informację, odpowiedź, pomoc)];

Dziękuję [za ([każdą] informację, odpowiedź, jakąkolwiek wiadomość, pomoc)];

Dziękuję bardzo [za (informację, odpowiedź, pomoc)];

Z góry [(bardzo, serdecznie)] dziękuję;

Z góry dziękuję za udzielenie (informacji, odpowiedzi);

Będę [bardzo] (wdzięczna, zobowiązana) za (odpowiedź, pomoc).

Ad 3. Nagłówek wraz z zakończeniem stanowią klamrę spinającą list elektroniczny, podobnie jak powitanie i pożegnanie w relacji *face to face*. Formy kończące kontakt także zostały zaczerpnięte i z korespondencji listowej, i z bezpośredniej rozmowy (w tym telefonicznej). Dlatego też najczęściej użyte w analizowanych e-mailach **formy pożegnalne** to: dość neutralna, pochodząca z kontaktów nieoficjalnych *Pozdrawiam* (40,4%) oraz typowa dla stylu urzędowego *Z poważaniem* (13,8%). Dominacja tych dwóch pożegnań przytłacza pozostałe formy, tj. *Pozdrawiam serdecznie* (3,6%) oraz jedynie jednostkowe (stanowiące łącznie 3,3% wszystkich użytych form finalnych): *Z wyrazami szacunku*, *Serdecznie pozdrawiam*, *Przesyłam pozdrowienia*, *Z uszanowaniem*, *Kreślę się z uszanowaniem*, *Pozdr.* Warto odnotować jednak fakt, że aż w 38,9% e-maili nie użyto formy pożegnalnej³¹.

Formuła pożegnalna najczęściej występuje w połączeniu z **podpisem**. Taka konfiguracja wystąpiła w 74,8% badanych listów elektronicznych. Z kolei sama formuła pożegnalna w 7,1% przypadków, a sam podpis w 20,9%. Jeśli chodzi

³¹ Zbliżony wynik, tj. 37%, otrzymał w swoich badaniach Grzegorz Kowalski. Należy więc sądzić, iż opuszczanie formuły pożegnalnej (lub powitalnej) jest cechą charakterystyczną dla korespondencji elektronicznej prowadzonej przez studentów z różnymi odbiorcami (zarówno indywidualnymi, jak i instytucjonalnymi). Zob. ibidem.

o formę podpisu, pomimo dużego zróżnicowania, postać »IMIĘ + NAZWISKO« stanowi blisko dwie trzecie użyć (62,9%). Wyekscerpowane podpisy można zatem ująć w następujące schematy:

»IMIĘ + NAZWISKO«, »ZDROBNIE NIE IMIENIA«, »NAZWISKO + IMIĘ«, »INICJAŁ + NAZWISKO«, »INICJAŁY«, »IMIĘ + INICJAŁ«, »IMIĘ«, »ZDROBNIE NIE IMIENIA«.

Podpis, poza podstawowymi danymi personalnymi, tj. imieniem i nazwiskiem, dość często rozbudowany jest o dodatkowe informacje przypisane studentowi (o których już była mowa przy omawianiu zakotwiczenia informacji), np.:

»NUMER ALBUMU«, »NUMER TELEFONU«, »ROK-KIERUNEK STUDIÓW«, »STAROSTA«.

Oficjalność w elektronicznych podaniach studentów

Relacja instytucjonalna, która charakteryzuje się nierównorzędnością ról społecznych i jednoczesnym brakiem więzi między nadawcą a odbiorcą, powinna bezwzględnie implikować oficjalność³². Jednak, jak się okazuje, „prywatność bądź oficjalność w kontaktach internetowych również przedstawia się inaczej niż w »realnej« komunikacji. Zasadnicza różnica polega na tym, że oficjalność nie jest istotną wartością dla znacznej części internautów, co więcej: unikają oni oficjalności, przynajmniej w języku”³³. Była już o tym mowa choćby w części poświęconej nagłówkowi.

Za obecnością kategorii oficjalności w przebadanych listach studentów przemawia jednakże występowanie elektronicznej formy podania. To właśnie między innymi podanie służy komunikowaniu się z instytucją. Przez Aldonę Skudrzykową rozumiane jest jako „kierowana do urzędu, instytucji pisemna wypowiedź, w której jednostka (obywatel, petent) wyraża swą prośbę o coś, czego przyznania lub nieprzyznania może się po owej instytucji spodziewać”³⁴. W realizacji wzorca gatunkowego podania — za A. Skudrzykową — wyróżnia się więc formułę wstępną (miejsce i data oraz określenie adresata), formułę finalną (zazwyczaj prośba o przychylne załatwienie lub pomoc/odpowiedź, czasem w postaci podziękowania) oraz podpis³⁵. Tym samym część poddanych analizie

³² Kategorię oficjalności w komunikacji z instytucją przedmiotem badań uczyniła Aldona Skudrzykowa. Zob. A. Skudrzykowa, *Kategoria oficjalności w tekstach pism kierowanych do urzędów (Podanie współczesne)*, w: *Gatunki mowy i ich ewolucja*, t. 1. *Mowy piękno wielorakie*, red. D. Ostaszewska, Katowice 2000, s. 109–118.

³³ J. Grzenia, op. cit., s. 67.

³⁴ A. Skudrzykowa, op. cit., s. 111.

³⁵ Ibidem, s. 111–112.

listów elektronicznych można potraktować jako podanie, przede wszystkim na podstawie przytoczonych schematów i konstrukcji (głównie dotyczących próśb i podziękowań), a także nagłówka i zakończenia. Jak więc widać, kontakt studenta z uczelnią za pośrednictwem poczty elektronicznej to nie tylko zadawanie pytań, lecz także składanie podań elektronicznych. Potwierdzają to chociażby takie przykłady, jak:

Szanowni Państwo. Jestem absolwentką »NAZWA WYDZIAŁU« »KIERUNEK-SPECJALNOŚĆ STUDIÓW«. Chciałam się zapytać, czy istnieje możliwość przesłania dokumentów dotyczących [...], gdyż są one potrzebne do [...]. Z góry dziękuję za odpowiedź. Z poważaniem »IMIĘ + NAZWISKO«.

Witam, zwracam się z prośbą o przygotowanie umowy [...] i przesłanie na adres [...]. Z góry dziękuję za szybkie załatwienie sprawy. Pozdrawiam. »IMIĘ + NAZWISKO«.

Witam, moje praktyki rozpoczęły się planowo. Jednakże redakcyjny opiekun [...]. Czy istnieje możliwość [...]? Proszę o rozpatrzenie mojej prośby. Pozdrawiam, »IMIĘ + NAZWISKO« »KIERUNEK STUDIÓW«.

Dzień dobry, zwracam się uprzejmie z prośbą o możliwość przekazania mojej pracy dr »IMIĘ + NAZWISKO«. Praca jest w wersji elektronicznej (wersję papierową prześlę pocztą). Z poważaniem »IMIĘ + NAZWISKO« »SPECJALNOŚĆ STUDIÓW« »NUMER ALBUMU«.

Anonimowość w korespondencji elektronicznej

Łatwość przekraczania granic w świecie wirtualnym skutkuje formowaniem się coraz szerszych kręgów kontaktów interpersonalnych. Towarzyszy temu anonimowość użytkowników sieci. Jej charakterystyki (na marginesie badań nad zmianami wzorca komunikacyjnego interakcyjnych kontaktów interpersonalnych w Internecie) podjęła się Bożena Taras³⁶. Badaczka uważa, że „użytkownicy sieci czują się niezależni, mają poczucie autonomii. W świecie wirtualnym mogą przyjąć każdą rolę, przeradzać się zależnie od okoliczności w agresora, światowca, intelektualistę, laika, eksperta. Możliwości wyboru są nieograniczone”³⁷.

W korespondencji elektronicznej kierowanej przez studentów do uczelni, w jakiegokolwiek sprawie i do jakiegokolwiek jednostki organizacyjnej, powinny być zachowane zasady jawności nadawcy. Jednak studenci dość często tę formę kontaktu traktują jako niewymagającą podania podstawowych danych. Przejawia się to w niepodpisaniu swojego listu nazwiskiem lub imieniem i nazwiskiem.

³⁶ B. Taras, *Gall Anonim w Internecie, czyli o komunikacji incognito*, źródło: <http://uranos.cto.us.edu.pl/~dialog/archiwum/taras.pdf>, dostęp: 31.08.2013.

³⁷ Ibidem.

Trudno powiedzieć, dlaczego niektórzy nie podpisują swojej korespondencji. Pracownicy uczelni — zarówno administracyjni, jak i naukowcy — do których studenci piszą listy elektroniczne, nie są osobami anonimowymi. Są konkretnymi osobami, do których piszący zwracają się w określonej sprawie. Dlatego też dziwi fakt chęci pozostania anonimowym petentem. Być może, jak wskazuje B. Taras, sieć traktuje się jak własne terytorium, na terenie którego bezimiennosc kontaktów daje poczucie bezpieczeństwa wyrażanego nie tylko swobodą, poufałością, ale i nawet agresją zachowań językowych³⁸.

Nadto anonimowość, jak uważa M. Marcjanik, daje poczucie niezależności od swojego środowiska, swobody w komentarzach i ocenach, ale jednocześnie powoduje, że dość często zapomina się o normach grzeczności wobec interlokutorów³⁹. Znajduje to wyraz choćby w badaniach G. Kowalskiego⁴⁰. Analiza e-maili pomiędzy studentami a nauczycielami akademickimi pozwala wskazać, że anonimowość relacji przejawia się przede wszystkim w opuszczeniu powitania i/lub pożegnania (stanowi to aż ponad 30% dla każdej z tych formuł).

Warto dodać, że w blisko 10% przebadanych listów ich autorzy się nie podpisali⁴¹. W zaledwie jednostkowych przypadkach można było zidentyfikować nadawcę dzięki adresowi poczty elektronicznej, który zawierał imię i nazwisko lub nazwisko studenta.

Poprawność językowa listów elektronicznych

Komunikowanie się pisemne, zwłaszcza w sytuacji oficjalnej, narzuca nie tylko stosowanie reguł etykiety, ale także poprawne formułowanie myśli (zgodne z normą językową). Wielkość próby poddanej analizie pozwoliłaby z pewnością na bardziej wnikliwe opracowanie zagadnienia błędów językowych. Jednak z uwagi na ograniczone ramy niniejszego tekstu, jak też jego poglądowy charakter, mający wskazać najważniejsze elementy typowe dla korespondencji elektronicznej w relacji petent — urząd, na przykładzie kontaktu student — uczelnia, przedstawione zostaną najczęściej pojawiające się błędy językowe⁴².

³⁸ Ibidem.

³⁹ M. Marcjanik, op. cit., s. 78.

⁴⁰ G. Kowalski, *Negocjacja hierarchii...*, s. 262.

⁴¹ Niektóre instytucje, chcąc uniknąć m.in. nadmiernej anonimowości, dla korespondencji otrzymanej pocztą elektroniczną stosują wymogi określone w § 2 art. 63 Kodeksu postępowania administracyjnego (Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Dz. U. 2000, nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami): „Podanie powinno zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres i żądanie oraz czynić zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach szczególnych”. Źródło: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19600300168>, dostęp: 31.08.2013.

⁴² Rozumienie pojęcia błędu językowego oraz typologię błędów językowych przyjmuję za Andrzejem Markowskim: A. Markowski, *Błąd językowy* [hasło], w: *Nowy słownik poprawnej polszczyzny PWN*, red. A. Markowski, Warszawa 2003, s. 1621.

Jeśli chodzi o składnię, to wystąpiły błędy w zakresie związku rzędu, np. *chciałam *uzyskać informacji na temat [...] (zamiast: uzyskać informacje)* oraz w zakresie użycia wyrażenia przyimkowego, np. *mam pytanie *odnośnie obrony, zwracam się z pytaniem *odnośnie praktyk zawodowych, piszę *odnośnie mojej pracy magisterskiej (zamiast: odnośnie do obrony, praktyk zawodowych, mojej pracy magisterskiej)*.

Należy także wspomnieć o bardzo częstym błędzie w zakresie daty (który dość powszechnie występuje również w innych formach komunikacji pisemnej). Wiąże się on z brakiem użycia formy dopełniacza dla nazwy miesiąca, np. *zjazd na uczelni mam dopiero 20–21 *kwiecień (zamiast: kwietnia), wyznaczyła mi termin zaliczenia na 3 *luty (zamiast: lutego), proszę wypisać nową umowę równieź w terminie 3–28 *wrzesień (zamiast: września)*.

W zakresie błędów stylistycznych daje się zauważyć niewłaściwy dobór środków językowych w wypowiedzi. Jego przejawem jest nagminne używanie elementów potocznych w wypowiedzi o charakterze oficjalnym, np. *Proszę o przesłanie *papierów pod ten adres: [...] (zamiast: dokumentów), W miniony poniedziałek złożyłam *papiery do [...] (zamiast: dokumenty)*.

W przebadanych listach elektronicznych nie brakuje ponadto usterek typograficznych, a więc m.in. pomijania polskich liter, błędów literowych, nieużywania wielkich liter oraz znaków interpunkcyjnych. Tego typu uchybienia z pewnością świadczą nie tylko o braku staranności, nieumiejętności szybkiego i bezwzrokowego pisania na klawiaturze, ale także wynikają z braku kompetencji nadawcy⁴³. Z kolei G. Kowalski występowanie tak błędów typograficznych, jak ortograficznych i interpunkcyjnych upatruje w zjawisku konwersacjonalizacji korespondencji elektronicznej. Jednym z jego przejawów jest ignorowanie stosownych reguł, w tym przypadku przede wszystkim ortograficznych i interpunkcyjnych⁴⁴.

Dlatego też jeśli chodzi o błędy w tym zakresie⁴⁵, należy wskazać przede wszystkim na pisownię łączną lub rozdzielną partykuł *-by* i *nie* z osobowymi formami czasownika, np. **Chciała bym uzyskać informację (zamiast: chciała-bym); *Mogła bym prosić o [...] (zamiast: mogłabym); *Istniała by możliwość abyem otrzymał wzór wniosku (zamiast: istniałaby); A to przepraszam *niedoczytałam regulaminu (zamiast: nie doczytałam)*, a także użycie łącznika, np. *Pani A.*

⁴³ Por. B. Taras, op. cit.

⁴⁴ Zob. G. Kowalski, *Globalna „konwersacjonalizacja”...*; G. Kowalski, *Negocjacja hierarchii...*, s. 261. Ponadto o zjawisku ignorancji zasad interpunkcji w korespondencji elektronicznej wspominają: M. Dąbrowska, *(Nie)grzeczność...*; K. Data, *Wpływ komunikacji sieciowej na współczesną polszczyznę*, w: *Tekst (w) sieci 1. Tekst, język, gatunki*, red. nauk. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 137.

⁴⁵ Urszula Żydek-Bednarczuk podkreśla, że poważne błędy ortograficzne występują w tekstach wielu gatunków internetowych: od poczty elektronicznej, przez listy dyskusyjne, do wirtualnych pogawędek. Więcej zob. U. Żydek-Bednarczuk, *Spoleczeństwo informacyjne...*, s. 28.

*»nazwisko« »nazwisko« (zamiast: »nazwisko«-»nazwisko«). Ponadto pojawiło się niewłaściwe używanie wielkich i małych liter na początku wyrazów, np. *Mamy problem z ocenami z *Powszechnej Historii Ustroju i Prawa* (zamiast: *powszechnej historii ustroju i prawa*); *Dzień *Dobry* (zamiast: *dobry*); **wydział techniczny* (zamiast: *Wydział Techniczny*); *Piszę do *państwa z prośbą o [...]* (zamiast: *Państwa*).

Potoczna wymowa (odnosowanie samogłoski *ę*) także ma wpływ na występowanie błędów językowych. Dotyczy to przede wszystkim pisowni wygłosowego *ę* zarówno czasowników w formie 1. os. l. poj. czasu teraźniejszego, np. **Pisze do Państwa z prośbą [...]* (zamiast: *piszę*); [*bardzo*] **dziękuje* (zamiast: *dziękuję*); *mam pytanie gdzie *znajde wymogi [...]* (zamiast: *znajdę*); *Kiedy *moge się skontaktować?* (zamiast: *mogę*), jak i biernikowej formy rzeczowników, np. *Jeżeli *prace oddam dopiero 19tego* (zamiast: *pracę*); *Mam do Państwa *prośbe* (zamiast: *prośbę*).

Z kolei poprawność interpunkcyjna w korespondencji elektronicznej przedstawia się zdecydowanie gorzej niż poprawność ortograficzna. U. Żydek-Bednarczuk podkreśla, że coraz częściej w Internecie nie ma miejsca na znaki przestankowe⁴⁶. Przykładem mogą być chociażby e-maile pisane w całości bez użycia znaków interpunkcyjnych. Natomiast wśród błędów wymienić należy zbędne zastosowanie znaku, np. *pani *dr. wyraziła zgodę* (zamiast: *dr*) oraz brak zastosowania właściwego, np. *Nie zgłaszałam tego *ani w prasie ani w internecie* (zamiast: *ani w prasie, ani w Internecie*); *otrzymałam maila *od dr »imię + nazwisko mężczyzny«* (zamiast: *od dr. lub dra*), *ostatnio dowiadywałem się *iż należy złożyć u Państwa* (zamiast: *dowiadywałem się, iż należy*).

Wnioski

Przedstawione zagadnienia z pewnością nie wyczerpują problematyki. Nawiązują jednak do wcześniejszych badań nad listami elektronicznymi i ich elementami składowymi. Z kolei instytucjonalny charakter analizowanego materiału niewątpliwie poszerza korpus przebadanych do tej pory e-maili.

Przeprowadzona analiza pozwoliła stworzyć schemat kompozycyjny e-maila oficjalnego. Korespondencja w układzie asymetrycznym student — uczelnia (jako konkretyzacja instytucjonalnej relacji petent — urząd) ma bowiem charakter oficjalny. Nadto należy stwierdzić, że poczta elektroniczna kierowana przez studentów do uczelni charakteryzuje się typowymi (dla dopiero kształtującego się wzorca gatunkowego listu elektronicznego) sposobami rozpoczynania oraz kończenia tej formy komunikacji. Co więcej, przebadane e-maile nierzadko mają charakter podania, w którym zauważyć można dążenie do zawężania zakresu ofi-

⁴⁶ Ibidem, s. 28.

cialności. Jednakże nadawanie listom elektronicznym cech pisma urzędowego niestety nie przekłada się na poprawność językową korespondencji. Trzeba bowiem podkreślić, że dość licznie występują błędy nie tylko typograficzne, ale przede wszystkim ortograficzne i interpunkcyjne.

LITERATURA

- Data K., *Struktura tekstu listowego*, „Język Polski” 1989, z. 3–5, s. 142–152.
- *Wpływ komunikacji sieciowej na współczesną polszczyznę*, w: *Tekst (w) sieci. Tekst, język, gatunki*, red. nauk. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 131–138.
- Dąbrowska M., *Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, w: *Język trzeciego tysiąclecia. Język a komunikacja 1*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 95–111.
- *(Nie)grzeczność w mediach elektronicznych*, „Biuletin de la Société Polonaise de Linguistique” 2006, fasc. 62, s. 117–127.
- *Wpływ języka angielskiego na język polskiego listu elektronicznego i krótkiej wiadomości tekstowej (SMS-a)*, w: *Korpusy w angielsko-polskim językoznawstwie kontrastywnym. Teoria i praktyka*, red. A. Duszak, E. Gajek, U. Okulska, Kraków 2006, s. 262–286.
- Gajda S., *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2012, s. 255–256.
- Grzenia J., *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2006.
- Kałkowska A., *Struktura składniowa listu*, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk–Łódź 1982.
- Karwatowska M., Nowak P., *List jako zaproszenie do dialogu*, w: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*, red. nauk. M. Kita, współred. nauk. J. Grzenia, Katowice 2003, s. 59–70.
- Kowalski G., *Globalna „konwersacionalizacja” dyskursów a zmiany w stylu komunikacji akademickiej na przykładzie korespondencji e-mailowej między studentami i nauczycielami*, w: *Korpusy w angielsko-polskim językoznawstwie kontrastywnym. Teoria i praktyka*, red. A. Duszak, E. Gajek, U. Okulska, Kraków 2006, s. 287–307.
- *Negocjacja hierarchii ról społecznych w korespondencji elektronicznej studentów z nauczycielami akademickimi*, w: *Tekst (w) sieci 1. Tekst, język, gatunki*, red. nauk. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 253–263.
- Kuruc M., *Wybrane cechy językowe i graficzne listów e-mail*, „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis. Studia Linguistica III” 2008, Folia 51, s. 189–197.
- *Język młodych tarnowian w świetle korespondencji elektronicznej*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia Linguistica V” 2010, folia 80, s. 154–163.
- Marćjanik M., *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007.
- Markowski A., *Błąd językowy* [hasło], w: *Nowy słownik poprawnej polszczyzny PWN*, red. A. Markowski, Warszawa 2003, s. 1621–1623.
- Rzeszutko M., *Nowe środki komunikowania się w sytuacji instytucjonalnej*, w: *Współczesne odmiany języka narodowego*, red. K. Michalewski, Łódź 2004, s. 151–160.
- Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006.
- Sikora A., *E-mail — między listem a rozmową*, w: *Tekst (w) sieci 1. Tekst, język, gatunki*, red. nauk. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 245–252.

- Skudrzykowa A., *Kategoria oficjalności w tekstach pism kierowanych do urzędów (Podanie współczesne)*, w: *Gatunki mowy i ich ewolucja*, t. 1. *Mowy piękno wielorakie*, red. D. Ostaszewska, Katowice 2000, s. 109–118.
- Taras B., *Gall Anonim w Internecie, czyli o komunikacji incognito*, źródło: <http://uranos.cto.us.edu.pl/~dialog/archiwum/taras.pdf>, dostęp: 31.08.2013.
- Urbańczyk S., *Rozwój języka narodowego. Pojęcia i terminologia*, w: *Prace z dziejów języka*, Wrocław 1979.
- Wojtak M., *W kręgu stylistycznych paradoksów — uwagi o stylu tekstów użytkowych*, „Stile”, t. 3, Belgrad 2004, s. 85–96.
- *Styl urzędowy*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2012, s. 155–171.
- Żydek-Bednarczuk U., *Spółczesność informacyjna a problemy normy językowej*, „Poradnik Językowy” 2007, z. 10, s. 25–26.
- *Dyskurs internetowy*, w: *Style współczesnej polszczyzny. Przewodnik po stylistyce polskiej*, red. E. Malinowska, J. Nocoń, U. Żydek-Bednarczuk, Kraków 2013, s. 347–379.

Eliza Tarary

Implementation of the Model of an Electronic Letter on the Example of the Relationship Student – University

The article tries to characterize one of the Internet genres – an electronic letter. More than 400 letters addressed by students to university have been studied. The relationship student-university is the materialization of the relationship petitioner-office. The construction of the studied e-mails is typical of the generic pattern being formed. An electronic letter is basically composed of a letterhead and the ending, between which the proper contents of a letter are inserted. A part of the analyzed correspondence demonstrates features typical of an application – a genre of the official style. In their e-mails addressed to different institutions, students made numerous language mistakes, including syntactical, lexical and orthographic/punctuation mistakes.

Keywords: Internet genre, electronic letter, genre pattern

